

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN SEBELUM DAN SETELAH PEMEKARAN KOTA
TANGERANG SELATAN**

Oleh :

Shabrina Adlina Purnamasari - 14010111120017

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro Semarang

Jalan Prof.H Soedarto, SH, Tembalang, Semarang. Kotak Pos 1269

Website : <http://www.fisip.undip.ac.id/> Email : fisip@undip.ac.id

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UNDIP.

ABSTRACT

The segregation of the regions is an effort to improve the quality of public services with the aim of making public welfare. South Tangerang is an autonomous region of the results of Tangerang segregation. In the end of the segregation, change and development done by the South Tangerang Government to provide good health services, at least better than the services provided before the segregation of Tangerang. Public satisfaction is a way to measure the success of service implementation. The purpose of the study is to understand the public perceptionsof health services quality before and after the segregation of South Tangerang in terms of public satisfaction index. Based on the research results, it can be seen that 10 (ten) of 14 (fourteen) service elements have increased from not good before the segregation and are considered better after the segregation based on Public Satisfaction Index. Therefore, it can concluded that public perceptions give a positive response to the quality of health service.

Key Words : Public Services; Segregation; Perception; Public Satisfaction Index

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan refleksi dari tugas dan fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat (publik). Wilayah Kabupaten Tangerang yang luas dan kepadatan penduduk tertinggi di Provinsi Banten membuat Pemerintah Kabupaten Tangerang memiliki beban berat dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik serta mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, sudah beberapa wilayah di Kabupaten Tangerang yang memisahkan diri dan membentuk daerah otonom baru yang sering disebut dengan istilah pemekaran daerah.

Konsep pemekaran daerah pada dasarnya merupakan pemecahan dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih, bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat (Peraturan Pemerintah

nomor 78 tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah).

Ada beberapa alasan mengapa pemekaran daerah menjadi alternatif yang paling diminati dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan peningkatan pelayanan publik. Salah satunya keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dengan wilayah baru yang terbatas, diasumsikan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan melalui pemerintahan daerah induk dengan cakupan wilayah pelayanan yang lebih luas.

Pemekaran daerah merupakan upaya meningkatkan kualitas dan intensitas pelayanan pada masyarakat. Dalam suatu usaha pemekaran wilayah akan diciptakan ruang publik baru yang merupakan kebutuhan kolektif semua warga wilayah baru untuk nantinya akan mempengaruhi aktivitas orang atau masyarakat agar merasa diuntungkan dan memperoleh pelayanan dari pemerintah baru disebabkan jarak pergerakan berubah lebih dekat (Khairullah, 2006).

Sejak disahkannya Undang-Undang nomor 51 tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten, kota ini telah resmi memekarkan diri dari daerah induknya, Kabupaten Tangerang dan menjadi daerah otonom baru. Kota yang baru berusia 6 tahun ini berdiri dengan tujuh kecamatan yang membentuknya, diantaranya Kecamatan Ciputat, Kecamatan Ciputat Timur, Kecamatan Pamulang, Kecamatan Serpong, Kecamatan Serpong Utara, Kecamatan Setu dan Kecamatan Pondok Aren.

Berdasarkan Undang-Undang tersebut diatas, pembentukan Kota Tangerang Selatan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, serta dapat memberikan kemampuan dalam pemanfaatan potensi daerah. Sebagaimana daerah otonom pada umumnya, Kota Tangerang Selatan saat ini memiliki kewenangan untuk mengatur daerahnya sendiri dan berkewajiban melayani masyarakatnya lebih baik daripada pelayanan yang diberikan pemerintah daerah induknya.

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Rohman, 2008).

Pada penelitian ini contohnya akan diteliti dan dibahas mengenai pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk dipenuhi secara adil dan merata. Kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia baik yang muda ataupun tua, tanpa membedakan gender laki-laki atau perempuan dan tanpa membatasi untuk golongan orang kaya maupun orang miskin. Dalam rangka memberikan pelayanan

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Sebelum dan Setelah Pemekaran Tangerang Selatan

kesehatan yang baik kepada masyarakat, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar tercapainya tujuan kesejahteraan rakyat.

Sejumlah kajian menunjukkan bahwa pemekaran tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, terkait dengan pemekaran di Tangerang Selatan, penelitian ini ingin melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan sebelum dan setelah pemekaran Tangerang Selatan. Dari persepsi masyarakat tersebut kemudian dikaji bagaimana dampak pemekaran terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan, apakah memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang Selatan? Pentingnya untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap suatu penyelenggaraan pelayanan publik karena ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan salah satunya oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Pertanyaan tersebut akan dijawab menggunakan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikaji dalam sebuah penelitian berjudul “Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Sebelum dan Setelah Pemekaran Tangerang Selatan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan sebelum dan setelah terjadi pemekaran.

Dalam pelayanan publik terdapat 3 (tiga) unsur penting, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiganya adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima pelayanan (Hardiyansyah, 2011: 12-13).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dikembangkan 14 (empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM yang kemudian menjadi variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Selain memberikan kepuasan pada masyarakat, masyarakat juga menginginkan organisasi publik untuk meningkatkan mutu dan kualitasnya. Menurut Sianipar, ada 5 (lima) hal yang terkait mutu dan kualitas jasa yang diharapkan masyarakat dari organisasi publik, meliputi: (dikutip dalam Yuwono, 2001: 177-178)

1. Keandalan atau "*Reliability*", yaitu kemampuan melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Keandalan pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan diukur dengan indikator:
 - a. Kecepatan pelayanan
 - b. Kesesuaian persyaratan
 - c. Kemudahan prosedur
2. Daya Tanggap atau "*Responsiveness*", yaitu suka menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tanggap dan cepat. Menyediakan kebutuhan informasi bagi masyarakat pengguna jasa tanpa diminta oleh mereka. Daya

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Sebelum dan Setelah Pemekaran Tangerang Selatan

tanggap pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan diukur dengan indikator:

- a. Kemampuan petugas pelayanan
3. Jaminan atau “*Assurance*”, yaitu menumbuhkan kepercayaan bagi pengguna jasa, sehingga mereka tidak perlu merasakan kebimbangan terhadap profesionalitas pelayanan yang diberikan. Jaminan dari pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan diukur dengan indikator:
 - a. Kejelasan petugas pelayanan
 - b. Kepastian jadwal pelayanan
 - c. Kepastian biaya pelayanan
 - d. Tanggung jawab petugas
 - e. Keamanan pelayanan
4. Perhatian atau “*Emphaty*”, yaitu menyediakan pelayanan yang ramah dan peduli kepada pelanggan secara personal. Memberikan perhatian pada kebutuhan-kebutuhan pelanggan secara simpatik. Perhatian dari pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan diukur dengan indikator:
 - a. Keadilan pelayanan
 - b. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan
 - c. Kewajaran biaya pelayanan
5. Bukti Langsung atau “*Tangibles*”, yaitu menyediakan fasilitas dan peralatan yang siap pakai, mudah digunakan dan dimengerti penggunaannya oleh konsumen. Mempersiapkan personil sehingga ada dan siap ketika dibutuhkan. Bukti fisik dari pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan diukur dengan indikator:
 - a. Kenyamanan lingkungan pelayanan
 - b. Kedisiplinan petugas pelayanan

METODE

Sesuai maksud dan tujuan penelitian, maka metode pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada responden (masyarakat Kota Tangerang Selatan) yang dipilih secara *accidental*. Selain itu, juga dilakukan wawancara untuk menunjang data yang didapatkan dari pengisian kuesioner oleh responden.

Selain data primer dibutuhkan juga data sekunder diantaranya, beberapa publikasi Profil Kesehatan dari Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan, UU RI Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 78/2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah, KEPMENPAN Nomor 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, KEPMENPAN Nomor 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, serta jurnal yang relevan dengan tema penelitian ini.

Metode analisis yang dilakukan untuk mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif. Artinya, penulis berusaha menggambarkan keadaan yang faktual dan akurat tentang kualitas pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan

berdasarkan persepsi masyarakat yang telah diteliti dengan alat ukur kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat. Selain itu, juga menggunakan metode pengolahan data yang telah ditetapkan KEPMENPAN nomor 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM. Berikut tata cara pengolahan IKM pada Unit Pelayanan Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Berikut tata cara pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25/2004 adalah sebagai berikut.

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam tabel mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai per unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Nilai Rata-rata Per Unsur =

$$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden yang Isi}}$$

Nilai IKM per unsur pelayanan dihitung dengan menggunakan pendekatan “nilai rata-rata tertimbang” per unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot tertimbang.

Rumus IKM Per Unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata Tertimbang =

Nilai Rata-rata Per Unsur X 0,071

b. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Dengan demikian **nilai indeks Unit Pelayanan Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan** hasilnya dapat disimpulkan dengan rumus:

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Sebelum dan Setelah Pemekaran Tangerang Selatan

$$\text{Nilai IKM Setelah Dikonversi} = \text{Nilai Indeks***) X Nilai Dasar****)}$$

Catatan :

***) Nilai Indeks adalah jumlah dari seluruh nilai IKM Per Unsur Pelayanan.

****) Nilai Dasar yang ditetapkan adalah 25.

ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Pada bab ini akan disajikan dan dianalisis data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dengan media kuesioner yang disebarakan kepada responden. Data disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis dalam bentuk narasi sebagai penjelasan. Analisis data meliputi:

1. Identitas responden
2. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebelum dan setelah pemekaran berdasarkan IKM
3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan
4. Evaluasi terhadap pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebelum dan setelah pemekaran

Identitas Responden

Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian, terlebih dahulu disajikan gambaran umum dari identitas responden yang berisi tentang jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan kelompok umur. Identitas responden ini dimaksudkan untuk mengetahui lebih jauh mengenai obyek yang diteliti (responden). Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan masyarakat Kota Tangerang Selatan.

Secara singkat dijelaskan bahwa dari hasil penelitian ditemukan frekuensi responden:

1. Berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 68 orang (68%) dan laki-laki berjumlah 32 orang (32%). Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Tangerang Selatan didominasi oleh jenis kelamin perempuan, hal ini dipahami karena kaum perempuan lebih cenderung memilih pelayanan kesehatan yang terjangkau (baik harga maupun jarak).
2. Berdasarkan pendidikan terakhir, responden dengan jumlah terbanyak berpendidikan SLTA atau sederajat dengan jumlah 38 orang (38%), kemudian sisanya berturut-turut responden dengan pendidikan S-1 (23%), SD (17%), SLTP (10%), D-3 (10%), D-1 (1%). Dilihat dari tingkat pendidikan yang bermacam-macam menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan oleh Pemerintah

Kota Tangerang Selatan digunakan oleh semua kalangan, baik yang berpendidikan tinggi maupun berpendidikan rendah.

3. Berdasarkan pekerjaan utama diperoleh angka tertinggi adalah pegawai swasta (38%), urutan kedua yaitu masuk dalam kategori pekerjaan lainnya (33%) yang kebanyakan bekerja sebagai pedagang kecil atau buruh, sisanya wiraswasta/usahawan (17%), pelajar/mahasiswa (9%), PNS/TNI/Polri paling sedikit hanya 3%.
4. Berdasarkan kelompok umur diketahui bahwa jumlah responden terbanyak berkisar umur 21-30 tahun (41%), urutan selanjutnya yaitu responden kelompok umur 31-40 tahun (21%), 41-50 tahun (21%), 51-60 tahun (11%), ≤ 20 tahun (4%). Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kota Tangerang Selatan sebagian besar berada dalam usia produktif. Hubungan dengan penelitian ini bahwa tingkat usia masyarakat penerima pelayanan sangat berpengaruh terhadap kemauan masyarakat mendatangi tempat pelayanan kesehatan.

Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan Sebelum dan Setelah Pemekaran Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemekaran Kota Tangerang Selatan diharapkan dapat membawa dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Untuk meneliti kualitas pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebelum dan setelah pemekaran dikaji persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan menggunakan 14 (empat belas) indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikategorikan dalam lima azas kualitas pelayanan publik.

Hasil Penelitian tersebut akan menggambarkan dampak pemekaran terhadap pelayanan kesehatan, apabila semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat selaku konsumen maka semakin baik pula pola pelayanan kesehatan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan, sehingga pemekaran membawa dampak yang baik pada kesejahteraan masyarakat Tangerang Selatan. Sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan masyarakat maka semakin buruk pola pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah setempat, dan mengindikasikan bahwa pemekaran Kota Tangerang Selatan tidak membawa dampak yang lebih baik terutama bagi kesejahteraan masyarakatnya.

Dari hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat kualitas pelayanan kesehatan sebelum dan setelah pemekaran Kota Tangerang Selatan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, diperoleh temuan sebagai berikut:

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Sebelum dan Setelah Pemekaran Tangerang Selatan

Tabel 1. Tabel Nilai Unsur Pelayanan IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan Sebelum Pemekaran	Mutu Pelayanan Sebelum Pemekaran	Nilai Unsur Pelayanan Setelah Pemekaran	Mutu Pelayanan Setelah Pemekaran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kehandalan (Reliability)				
	Kecepatan Pelayanan	2,2	Kurang Baik	2,9	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2,37	Kurang Baik	3,05	Baik
3	Prosedur Pelayanan	2,14	Kurang Baik	3,07	Baik
4	Tanggung Jawab (Responsiveness)				
	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,6	Baik	3,01	Baik
5	Jaminan (Assurance)				
	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,35	Kurang Baik	3,0	Baik
6	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,23	Kurang Baik	2,84	Baik
7	Kepastian Biaya Pelayanan	2,5	Kurang Baik	3,03	Baik
8	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,57	Baik	3,09	Baik
9	Keamanan Pelayanan	2,66	Baik	3,06	Baik
10	Perhatian (Emphaty)				
	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,4	Kurang Baik	2,97	Baik
11	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2,37	Kurang Baik	2,98	Baik
12	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,57	Baik	3,05	Baik
13	Bukti Langsung (Tangibles)				
	Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	2,28	Kurang Baik	3,04	Baik
14	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,29	Kurang Baik	2,88	Baik

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2015

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kualitas unit pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebelum dan setelah pemekaran hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversikan: (Sebelum Pemekaran)

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 2,38 \times 25 = 59,5 \end{aligned}$$

2. Nilai IKM setelah dikonversikan: (Setelah Pemekaran)

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 2,96 \times 25 = 74 \end{aligned}$$

3. Dari hasil perhitungan nilai IKM terhadap 14 unsur pelayanan, dapat diketahui mutu pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebelum pemekaran berada pada kategori C atau Kurang Baik dan mutu pelayanan kesehatan setelah pemekaran saat ini bernilai B atau Baik. Hasil ini diperoleh jika penilaian masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan kesehatan sebelum pemekaran berada pada kisaran nilai interval konversi 43,76-62,50 dan setelah pemekaran berada pada kisaran nilai 62,51-81,2 berdasarkan tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Kondisi	Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Sebelum Pemekaran	2	1,76–2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
Setelah Pemekaran	3	2,51–3,25	62,51 – 81,25	B	Baik

Sumber : SK MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, diolah

Persepsi masyarakat sebagai penerima pelayanan yang diukur menggunakan IKM menunjukkan pelayanan kesehatan yang dilakukan dalam hal memberikan pelayanan kesehatan di Pusekmas setelah pemekaran cenderung memuaskan.

Walaupun demikian, pengukuran tersebut tidak bisa dijadikan sebagai patokan secara menyeluruh mengenai kualitas pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 responden dan juga penelitian ini bersifat relatif, tapi bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dijadikan tolok ukur pelayanan yang baik bagi instansi Pemerintah Daerah yang lain.

Evaluasi Terhadap Pelayanan Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan

Sebelum dan Setelah Pemekaran

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Pemerintah Kota Tangerang Selatan harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, menciptakan kinerja yang baik dan profesional dalam melaksanakan tugasnya agar hasil yang dicapai dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, kinerja pelayanan

kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan harus sesuai dengan standar pelayanan yang ada, yaitu sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Sebelum dan Setelah Pemekaran Tangerang Selatan

Berdasarkan kuesioner dan wawancara dengan beberapa responden yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat Kota Tangerang Selatan, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas di Kota Tangerang Selatan.

Pertama, ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*), ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Dari segi kecepatan pelayanan, berdasarkan wawancara dan kuesioner yang disebar oleh peneliti meskipun kepuasan masyarakat secara keseluruhan cenderung menilai pelayanan sudah cepat, namun menurut beberapa masyarakat masih ada pelayanan yang tidak cepat pada bagian administrasi/pendaftaran. Faktor yang mempengaruhi kelambatan pada pelayanan administrasi ini adalah Sumber Daya Manusia yaitu jumlah tenaga administrasi. Hal ini dapat mengganggu keberlangsungan pelayanan secara keseluruhan karena akan memperlambat pasien ditangani pada poli-poli pengobatan yang mereka butuhkan. Kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang Selatan harus menambah personil aparatur negara khususnya untuk bagian administrasi Puskesmas.

Dari segi persyaratan pelayanan, masyarakat merasa dimudahkan dengan syarat pelayanan dengan hanya menggunakan KTP atau KK untuk berobat di Puskesmas. Dan untuk ke Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan, warga harus terlebih dahulu mendapatkan rujukan dari Puskesmas mengenai tindakan apa yang harus dilakukan di RSU.

Dari segi kemudahan prosedur setelah pemekaran menunjukkan hasil yang lebih baik dari sebelum pemekaran, hasil kuesioner menunjukkan bahwa masyarakat menganggap prosedur pelayanan kesehatan milik Pemerintah Kota Tangerang Selatan mudah. Namun meskipun cenderung dinilai mudah, tapi masih ada beberapa masyarakat yang masih kurang paham dengan prosedur pelayanan kesehatan yang benar. Ada masyarakat yang merasa kesulitan ketika berobat ke RSU karena tidak adanya rujukan dari Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan pertama. Harusnya masyarakat yang hendak berobat ke RSU dengan fasilitas Jamkesda terlebih dahulu datang ke Puskesmas terdekat, jika Puskesmas tidak mampu menangani baru akan dibuatkan surat rujukan untuk ke Rumah Sakit.

Kedua, ditinjau dari dimensi daya tanggap dan sensitifitas (*responsiveness and sensitivity*), baik sebelum maupun setelah pemekaran petugas di Puskesmas dinilai sudah mampu melayani masyarakat walau kinerjanya belum bisa dianggap sangat baik tetapi petugas sudah berusaha menampilkan kinerja terbaiknya, namun tetap harus ada peningkatan ke depannya.

Ketiga, ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*), yang perlu mendapatkan perhatian dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan dari dimensi ini adalah tentang kepastian biaya yang harus dikeluarkan pasien ketika berobat. Pemerintah Kota Tangerang Selatan setelah pemekaran memang sudah membebaskan biaya kesehatan bagi masyarakat Kota Tangerang Selatan yang berobat baik menggunakan Jamkesda maupun KTP Tangerang Selatan. Namun

berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti ada beberapa responden yang mengeluhkan keragaman obat yang disediakan di Puskesmas terbatas. Terkadang mereka masih harus mengeluarkan biaya untuk membeli obat yang tidak tersedia di Apotek Puskesmas, dan juga ada beberapa responden yang mengeluh tidak cocok dengan obat yang diberikan dari Puskesmas.

Selain itu dari aspek kepastian jadwal pelayanan masyarakat menilai pelayanan di Puskesmas setelah pemekaran sudah sudah banyak tepatnya, masyarakat merasa senang dan tertolong dengan jadwal Puskesmas yang saat ini sudah 24 jam. Keadaan yang ada telah sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan juga ketepatan jadwal pelayanan, petugas Puskesmas saat ini sudah lebih tepat waktu dibandingkan petugas Puskesmas pada waktu sebelum pemekaran.

Sedangkan dari segi tanggung jawab petugas, meskipun petugas saat sudah dinilai bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan, namun harus ditingkatkan agar adanya jaminan keamanan pelayanan, kewaspadaan terhadap kelalaian-kelalaian dan kesalahan. Menurut analisa penulis mengapa tanggung jawab harus selalu menjadi perhatian karena hal tersebut berimplikasi pada kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan.

Keempat, ditinjau dari dimensi perhatian (*emphaty*), yang perlu mendapat perhatian adalah masalah kesopanan dan keramahan petugas. Meskipun mayoritas menilai petugas melayani dengan sopan dan ramah, tetapi dari wawancara dengan responden masih ada beberapa petugas yang dinilai tidak ramah terhadap pasien dan hal tersebut sangat mengganggu kenyamanan pelayanan di Puskesmas. Masyarakat kerap mengadukan hal tersebut kepada kader yang ada di lingkungan tempat tinggal mereka untuk disampaikan kepada kepala Puskesmas terkait.

Berkaitan dengan keadilan pelayanan, tidak adanya diskriminasi pelayanan oleh petugas. Hal tersebut harus dipertahankan, bahkan harus ditingkatkan agar konsep pelayanan prima bisa diwujudkan pada pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Terkait unsur kewajaran biaya juga tidak ada masalah serius. Hal tersebut karena pelayanan kesehatan gratis sudah memberikan rasa senang bagi warga Kota Tangerang Selatan karena masyarakat tidak perlu merasa kekhawatiran terhadap biaya kesehatan yang ditimbulkan ketika mereka sakit dan harus berobat.

Kelima, ditinjau dari dimensi bukti langsung (*tangibles*), unsur kenyamanan pelayanan mengalami peningkatan signifikan. Sebelum pemekaran failitas pelayanan kesehatan masih terbatas jumlahnya, terhitung hanya terdapat 8 Puskesmas yang mengcover satu juta lebih penduduk Tangerang Selatan saat itu menyebabkan situasi pelayanan di Puskesmas menjadi kurang nyaman karena kondisi penuh dan ramai. Namun setelah pemekaran Pemerintah Tangerang Selatan saat ini sudah memiliki 25 gedung Puskesmas dengan bangunan yang baru, luas dan tertata rapih sehingga membuat masyarakat merasa lebih nyaman berobat di Puskesmas.

KESIMPULAN

Pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada penelitian ini dinilai untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sebelum dan setelah pemekaran Tangerang Selatan, dengan menggunakan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dari data yang didapatkan oleh penulis dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan berubah, jika sebelum pemekaran (yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Tangerang) Kurang Baik, maka setelah pemekaran (yang diselenggarakan Pemerintah Kota Tangerang Selatan) menunjukkan penilaian yang Baik.
2. Perubahan persepsi tersebut didukung oleh pembangunan pasca pemekaran Kota Tangerang Selatan, termasuk memperbaiki pelayanan publik dalam ranah kesehatan, seperti melakukan perbaikan dan peningkatan infrastruktur, pembangunan gedung pusat pelayanan kesehatan baru, penambahan tenaga kesehatan yang berkompeten pada setiap Puskesmas, menambah Unit Gawat Darurat di setiap Puskesmas, meningkatkan status Puskesmas menjadi Puskesmas rawat inap, serta memperbaiki pola pelayanan dengan pola baru yang lebih memberi kemudahan bagi masyarakat.
3. Terdapat 10 (sepuluh) dari 14 (empat belas) unsur pelayanan yang mengalami peningkatan dari sebelum pemekaran dinilai Kurang Baik menjadi bernilai Baik setelah pemekaran, yaitu: kecepatan pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kepastian biaya pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan.

Secara umum, masyarakat merasa cukup puas dengan hasil yang dicapai Pemerintah Kota Tangerang Selatan setelah pemekarannya dari Kabupaten Tangerang. Artinya, pemekaran di Kota Tangerang Selatan membawa dampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Tangerang Selatan.

REKOMENDASI

Simpulan diatas menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan setelah pemekaran lebih baik dari pada kondisi pelayanan kesehatan sebelum pemekaran.

Penelitian ini merekomendasikan beberapa hal agar Pemerintah Kota Tangerang Selatan bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya, antara lain:

1. Komitmen untuk dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya harus ditempatkan sebagai prioritas utama. Kepuasan masyarakat harus dijadikan sebagai motivasi kerja. Sehingga dengan komitmen yang tinggi tersebut diharapkan masyarakat tidak beralih untuk mencari jasa lain.
2. Unsur yang tidak kalah penting yaitu peningkatan profesionalitas untuk aparatur dengan adanya evaluasi kinerja aparatur pelayanan kesehatan, dengan adanya evaluasi maka aparatur pelayanan diharapkan selalu melakukan perbaikan agar dapat menghasilkan pelayanan prima. Demikian beberapa hal yang sekiranya dapat bermanfaat bagi peningkatan pelayanan kesehatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan mensejahterakan masyarakat Kota Tangerang Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- KEPMENPAN Nomor: 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- KEPMENPAN Nomor: 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khairullah. 2006. Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol. 11 No. 3: Evaluasi Pemekaran Wilayah Di Indonesia. Yogyakarta: Pascasarjana UGM.
- PP Nomor 78/2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Daerah.
- Rohman, Ainur. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi (PLaCIDS Public Policy Analysis and Community Development Studies).
- Yuwono, Teguh. 2001. Manajemen Otonomi Daerah: Membangun Daerah Berdasar Paradigma Baru. Semarang: Puskodak Universitas Diponegoro.